

Entrega

♦ *En esta sección:*

Encuesta Inicial de Calidad	1
¿Dónde se comienza?	2
Recordar lo fundamental	2
Consejos prácticos para la entrega	3

Desarrollo de la entrega perfecta

◆ *Consejos prácticos para la entrega del Hyundai 2006*

Cuanto más sepa, mejor vendedor puede ser.

◆ *La importancia de la calidad inicial en la entrega*

Lo que la Encuesta de Calidad Inicial (IQS) nos muestra:

La Encuesta: J.D. Power and Associates realiza la Encuesta Inicial de Calidad (IQS) anual sobre vehículos que se venden en los EE.UU. **Esta encuesta recibe amplia atención de los medios y es altamente respetada por los consumidores como una medida de la capacidad del productor del vehículo para producir automóviles de alta calidad, confiables y duraderos.**

La IQS mide 135 atributos dentro de nueve categorías, incluyendo conducción/manejo/frenado, motor y transmisión, así como una amplia variedad de problemas y síntomas de calidad informados por propietarios de vehículos.

El Consultor de Ventas: Como Consultor de Ventas, quizás sienta que puede hacer poco para impactar las clasificaciones de la ECI, ya que parecen basarse en parámetros de ingeniería, calidad y diseño de los vehículos. Sin embargo, la encuesta no diferencia entre los comentarios de los clientes, estrictamente basados en la calidad de producción, y los que se basan **en la frustración del consumidor o su incapacidad para comprender o hacer funcionar correctamente una función del vehículo.** Por ejemplo, un consumidor puede comentar que algo anda mal—el vehículo tembló cuando se aplicaron los frenos con fuerza. En realidad, éste es el funcionamiento normal del Sistema de frenos antibloqueo (ABS) en todos los vehículos. Sin embargo, a menos que el consumidor sea informado antes de que esto suceda, puede resultar en una clasificación inferior en la ECI. Otro ejemplo podría ser que el cliente no entienda que el sistema de calefacción/aire acondicionado/ventilación o que los sistemas de control automático de clima se deben reiniciar en modo “Auto” si se realiza algún ajuste manual. **Algunas cosas tan simples como el funcionamiento de los limpiaparabrisas, las luces o la luz interior pueden resultar extrañas para alguien que las compara con su vehículo anterior.**

La entrega: La etapa de Entrega es la oportunidad principal que tiene de repasar con el cliente las complejidades de su nuevo vehículo, de ayudarlo a comprender el funcionamiento del mismo, aumentando de ese modo las clasificaciones de Hyundai en la ECI. Siempre es buena idea hacer el seguimiento con los clientes y controlar cualquier confusión que puedan tener con respecto al funcionamiento de su nuevo vehículo. **Cualquier elemento nuevo puede resultar confuso.**

Nota: *en la siguiente sección Consejos para la entrega, las funciones que han recibido comentarios de ECI recientes están etiquetadas. Preste especial atención a estas funciones y asegúrese de que los clientes comprendan perfectamente su funcionamiento.*

◆ *Encuesta de Calidad Inicial (IQS)—Áreas clave de Satisfacción del Cliente*

Algunos temas clave de satisfacción del cliente se han reiterado con todas las encuestas de ECI. Es importante que pueda explicar estos puntos en su presentación y en el momento de la entrega:

- Sistema de control de presión de las llantas (TPMS)
- Luces externas, incluyendo luces delanteras, luces antiniebla y luces direccionales
- Limpia y lavaparabrisas, tanto delanteros como traseros
- Luces elevadas, luces para leer mapas y almacenamiento elevado
- Calefacción, ventilación y aire acondicionado (HVAC)
- Desempañamiento con el aire acondicionado manual y automático
- Estéreo/CD, preselecciones, ecualizador y cambiador de varios discos
- Controles de sonido y de cruce montados en el volante
- HomeLink®
- Sistema de Memoria Integrado (IMS)

♦ ¿Dónde se comienza?

Dónde comience con la entrega es su decisión. Dado que probablemente el nivel de atención del cliente será bajo al momento de la entrega, le conviene tratar primero los aspectos de “menor importancia” —como el control remoto, tapa de combustible, portaequipajes. Luego, concéntrese en el interior, la operación por parte del conductor y los controles. Por último, el mantenimiento básico (agua, lavador de parabrisas, aceite, líquido de transmisión).

Le hemos proporcionado una secuencia de funciones que sigue esta premisa. Comenzamos por el exterior, nos movemos a la parte trasera, luego a la parte delantera en el interior, a continuación a la zona del conductor y finalizamos con el compartimiento del motor.

PUNTO CLAVE

Recuerde ser flexible

Esto es muy importante. Cualquier cosa que le interese al cliente debe ser una prioridad. Recuerde, usted está en control de sus conocimientos del producto y siempre puede guiar a sus clientes para que conozcan las funciones y beneficios específicos que tienen a su disposición.

Nota: Le recomendamos usar la “Lista de verificación de entrega de valor” de la carpeta incluida en cada automóvil Hyundai. Esta lista le ayudará a recordar ciertas cosas durante la entrega y es un registro para sus clientes de su nuevo Hyundai desde que llegó al concesionario. ¡Familiarícese con este valioso material de ayuda en ventas!

Recordar lo fundamental

Después de la venta, es posible que sus clientes se sientan un poco cansados debido al proceso de compra, o que estén muy entusiasmados y deseen recibir sin demora su nuevo automóvil Hyundai.

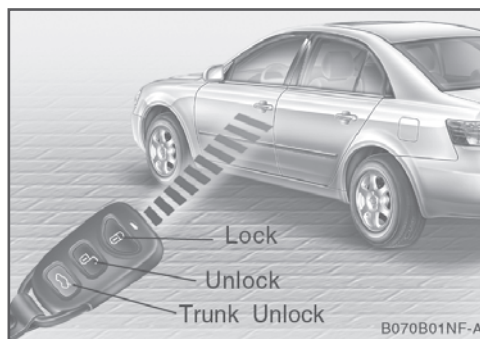
- **Regla No. 1:** Respete el ánimo de sus clientes al momento de la entrega. Haga preguntas sobre el tiempo de entrega. Una vez que lo sepa, podrá calcular cuánto tiempo cree que le tomará completar el proceso de entrega. Es probable que la entrega se concrete en poco tiempo, o tal vez tenga tiempo para entrar en detalle. En ambos casos, dígales a sus clientes el tiempo aproximado de entrega.
- **Regla No. 2:** Responda a todas las preguntas de sus clientes. Asegúrese de haber aclarado todas sus dudas y hágalos participar en el proceso de entrega. Haga que prueben los controles del automóvil y que se familiaricen con su nuevo Hyundai.
- **Regla No. 3:** No pase por alto los aspectos importantes. El manejo seguro de su nuevo Hyundai es el aspecto más importante de la entrega. Ajuste el asiento del conductor a la posición que resulte más cómoda, la altura del cinturón de seguridad, las luces (altas y bajas), el limpiaparabrisas/lavador, controle el funcionamiento de las luces direccionales, los controles de la calefacción/aire acondicionado/ventilación, la radio y la luz de la cubierta. Estos son aspectos esenciales que se deben verificar en toda entrega. No olvide la presentación del Departamento de Servicio.
- **Regla No. 4:** Haga el seguimiento debido con sus clientes —y hágalo a menudo. Si sólo se encargó de hacer una entrega básica, es una buena idea preparar una lista con los aspectos que se deben cubrir en las llamadas de seguimiento. Dígales a sus clientes que les llamará para proporcionarles más información y responder a todas las preguntas que pudieran surgir después de la entrega.

Nota: Antes de la entrega, repase el Manual del Propietario y marque con ganchos para papel las secciones clave, tales como las instrucciones de la llanta de repuesto, los controles del radio, el sistema de calefacción/ventilación/aire acondicionado, mantenimiento, y toda otra inquietud que sus clientes pudieran tener, por ejemplo, cómo colocar un asiento para niños, o servicio de remolque. Esto facilitará a sus clientes encontrar estas referencias en el futuro si tienen preguntas al respecto.

◆ *Consejos para la entrega del Hyundai 2006—Lado del conductor*

🔑 PUNTO CLAVE 🔑

Los siguientes Consejos para la entrega se proporcionan como puntos básicos de referencia para la entrega. Los modelos, equipos y opciones variarán en cada entrega.



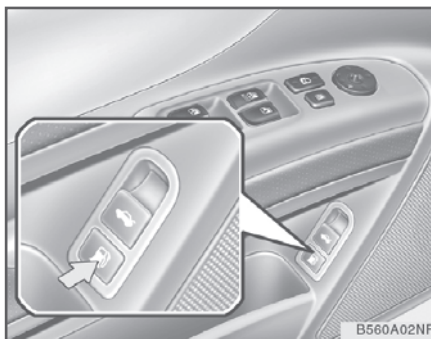
Sistema de entrada sin llave y con alarma (IQS)

◆ *Sistema de entrada sin llave*

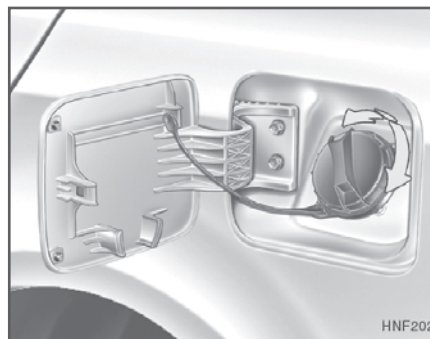
- **Para asegurar las puertas y “ACTIVAR” la alarma:**
 1. Cierre todas las puertas.
 2. Apriete el botón “LOCK” del transmisor.
 3. Todos los seguros se activan y la luz direccional parpadea una vez para indicar que el sistema está activado.
- **Para desasegurar las puertas y “DESACTIVAR” la alarma:**
 1. Apriete el botón “UNLOCK” del transmisor.
 2. Todas las puertas quedan sin seguro y la luz direccional prende dos veces para indicar que el sistema quedó desactivado.
- **Apertura de la tapa del portaequipajes:**
 1. Mantenga apretado el botón de desenganche del portaequipajes durante más de un segundo.
- **Programación del ingreso sin llaves (Sonata y Azera):**
 El sistema de ingreso sin llaves del Sonata y el Azera se puede programar para:
 1. Asegurar automáticamente las puertas a una velocidad establecida de 5, 15 ó 25 mph.
 2. Usar la llave de encendido para quitar el seguro de las puertas aunque la alarma esté en modo activo (es importante si la batería remota falla).
 3. Activar la bocina para confirmar que las puertas están con seguro.
 Consulte el Manual del Propietario para obtener detalles completos sobre la programación.

♦ *Desenganche de la tapa de abastecimiento de combustible (IQS)*

- Muéstreles a los clientes cómo abrir la tapa de abastecimiento de combustible y recuérdelos que todos los Hyundai funcionan con gasolina sin plomo de 87 octanos.



Desenganche de la tapa de abastecimiento de combustible



Tapa de abastecimiento de combustible

◆ *Traslado a la parte trasera del vehículo*

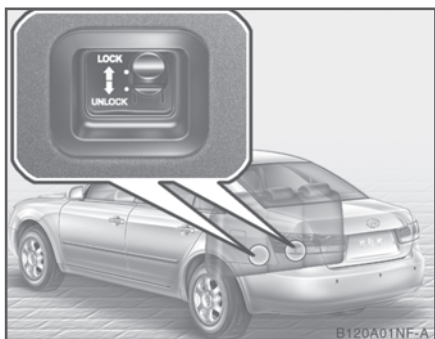
♦ *Seguro de la tapa del portaequipajes*

- Si el botón del seguro de la tapa del portaequipajes (cerca del enganche) está en la posición "LOCK" al cerrarla, no es posible abrir la tapa del portaequipajes desde el desenganche a distancia. En ese caso, use la llave maestra para abrir la tapa del portaequipajes. Para poder abrir la tapa del portaequipajes con el desenganche a distancia, empuje el botón del seguro a la posición opuesta a "LOCK."
- Para estacionamiento atendido (IQS):
 - Dígame a los clientes que al activar el seguro de la tapa del portaequipajes y los Seguros del Asiento Trasero, el portaequipajes queda seguro y solamente se puede abrir con la Llave Maestra. Para máxima seguridad, asegure ambos artículos y use la llave para estacionamiento atendido.

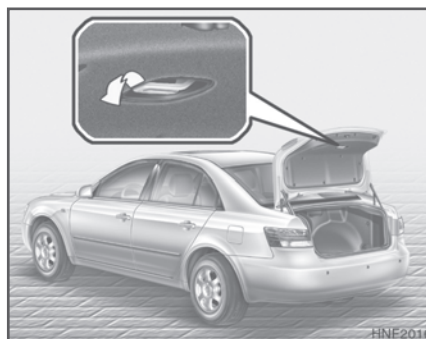
♦ *Área de carga/portaequipajes:*

- Muestre la localización de la llanta de repuesto
- Muestre la ubicación de las herramientas para la llanta-gato y llave para los pernos de la rueda:
 - Las llantas de repuesto temporal, usadas en muchos vehículos Hyundai, se inflan a 60 psi, mientras que las llantas regulares del vehículo comúnmente se inflan a 30–35 psi, según el tipo de llanta. Recuerde siempre revisar la llanta de repuesto para verificar que tenga la presión adecuada cuando revise las demás llantas. No se recomienda usar una llanta de repuesto temporal a velocidades continuas de más de 50 mph.
- Muestre la localización del interruptor para bloquear y desbloquear el espaldar (IQS).
- Muestre la localización del desenganche interior del portaequipajes
 - Hay una palanca para desenganche de emergencia del portaequipajes, que resplandece en la oscuridad. Resplandece al cerrar el portaequipajes. Al halarla, la palanca suelta el mecanismo de seguro del portaequipajes y lo abre.

- Muestre la localización del desenganche manual de la tapa de abastecimiento de combustible dentro del portaequipajes.



Seguro del espaldar trasero



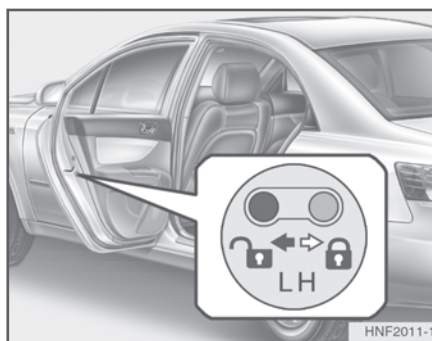
Localización del desenganche de emergencia de la tapa del portaequipajes

Advertencia: Los padres deben enseñarles a los hijos la ubicación de la palanca de desenganche para emergencias del portaequipajes y cómo abrir la tapa del portaequipajes si quedan encerrados accidentalmente.



Desenganche manual de la tapa de abastecimiento de combustible

◆ Traslado al asiento trasero



Seguros para protección de menores

◆ Seguros de puertas traseras para protección de menores (IQS)

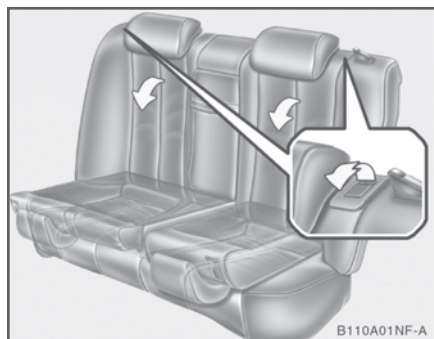
- Todos los Hyundai de 4 puertas están equipados con seguros a prueba de menores en las puertas traseras. Al accionar el mecanismo de seguro, las puertas traseras no se pueden abrir desde adentro. Dicho uso se recomienda cuando haya niños en el asiento trasero:
 - Para accionar la característica protectora de menores e impedir la apertura de la puerta desde adentro, ponga la palanca protectora de menores en la posición “bloqueado” y cierre la puerta.
 - Mueva la palanca hacia la posición “sin bloqueo” para el funcionamiento normal de la puerta.

♦ **Sistema de restricción trasero para niños (IQS)**

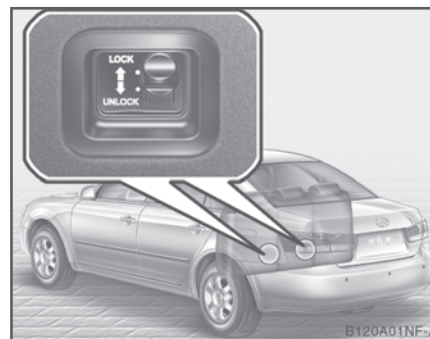
- Consulte el Manual del Propietario para ver los detalles completos sobre el uso del asiento de seguridad para menores en el asiento trasero del vehículo Hyundai.

♦ **Demuestre el funcionamiento de los seguros del asiento trasero (IQS)**

- Utilizando las palancas del seguro del espaldar trasero ubicadas en el borde externo superior de dicho espaldar, demuestre cómo se puede plegar de manera independiente cada lado de los espaldares traseros.
- Si la palanca de bloqueo del espaldar del asiento trasero (localizada en la cara posterior del espaldar trasero) está en la posición "LOCK" cuando los espaldares traseros estén cerrados, es imposible doblar el espaldar al utilizar la palanca de desenganche. En dicho caso, mueva la palanca de bloqueo a la posición "FREE" y doble el espaldar trasero. El botón de bloqueo del espaldar trasero está diseñado para proteger contra el ingreso no autorizado al portaequipajes.



Espaldares traseros reclinables

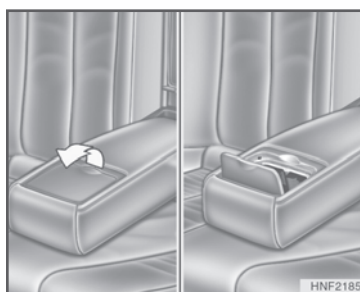


Trabas de seguridad del espaldar trasero

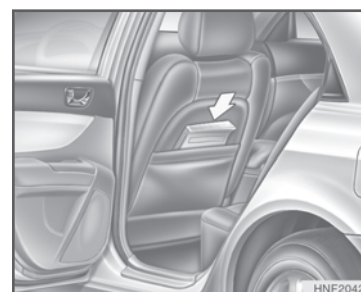
♦ **Demuestre cómo funcionan los portabebidas del asiento trasero, la consola central del asiento trasero y el almacenamiento del asiento trasero (si están instalados)**



Consola/apoyabrazos del asiento trasero



Portabebidas del asiento trasero

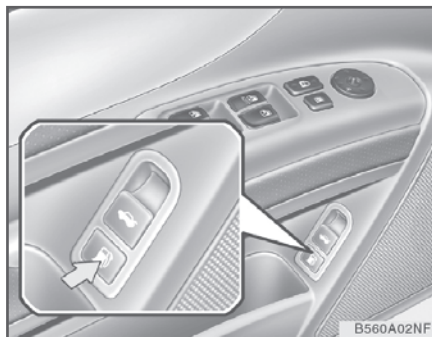


Almacenamiento en los espaldares

◆ *Traslado a la zona del conductor*

◆ *Desenganches a distancia (IQS)*

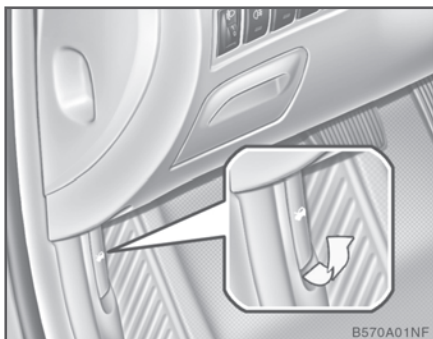
- Muéstreles a los clientes cómo abrir la tapa de abastecimiento de combustible y recuérdelos que todos los Hyundai funcionan con gasolina sin plomo de 87 octanos.



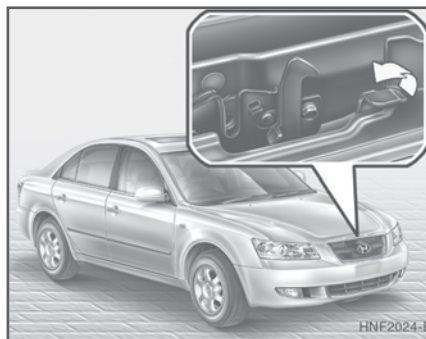
Desenganche de la tapa de abastecimiento de combustible

- Muéstreles a los clientes los desenganches del capó y del portaequipajes.

Desenganches del capó

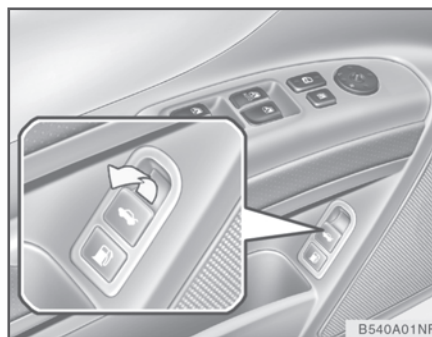


1. Tire del botón de desenganche para destrabar el capó.



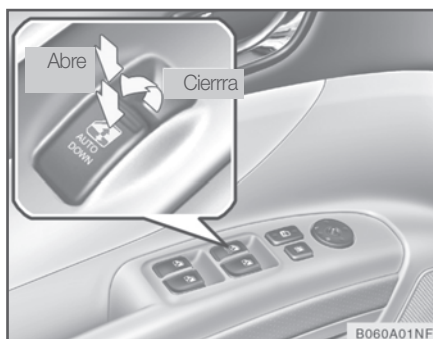
2. Tire la traba secundaria hacia arriba y levante el capó.

Desenganche del portaequipajes



♦ Ventanas eléctricas con controles de descenso automático y bloqueo de ventanas

¥ Demuestre el funcionamiento de los controles de las ventanas.



Interruptores de la ventana eléctrica del conductor



Interruptor de bloqueo de las ventanas eléctricas

♦ Control de seguro central de las puertas

¥ Demuestre el funcionamiento de los controles de los seguros de las puertas.



Interruptores de seguros de las puertas

♦ Controles a distancia de los espejos

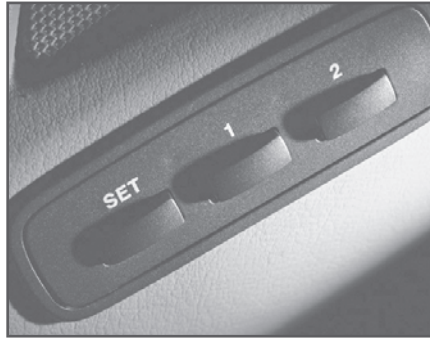
¥ Demuestre el funcionamiento de los controles de los espejos.



Controles a distancia de los espejos

♦ *Sistema de Memoria Integrado (IMS) (IQS) (si viene equipado)*

El IMS, que es opcional en el Azera Limited, memoriza los parámetros del usuario para el asiento del conductor, los espejos exteriores, la posición de la columna de dirección y los pedales ajustables. Al presionar un botón, volverá a las posiciones preseleccionadas para dos conductores diferentes.



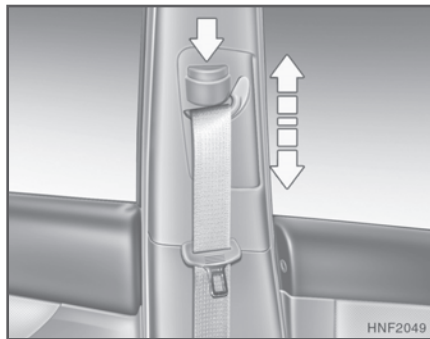
Controles de IMS

♦ *Asiento del conductor ajustable en 8 posiciones*

- Ajuste de altura doble, delantero y trasero, del cojín (4)
- Deslizamiento hacia atrás/adelante (2) y reclinación hacia atrás/adelante (2)
- Manual (dos tipos—palanca y botón)
- Ajuste eléctrico

♦ *Correa de hombro del asiento*

- Usted puede ajustar la altura del anclaje de la correa del hombro en cuatro posiciones para máxima comodidad y seguridad.
- La altura de la correa del hombro se debe ajustar de modo que sólo se apoye suavemente sobre el hombro del conductor o del pasajero.
- Para elevar el ajustador de altura, súbalo. Para bajarlo, empújelo hacia abajo mientras aprieta el botón.
- Suelte el botón para enganchar el anclaje en la posición.



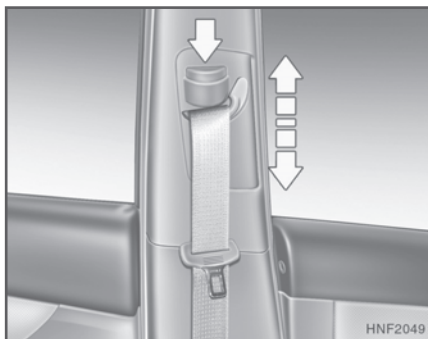
Cinturón de hombro del asiento delantero con altura ajustable

♦ *Apoya-cabezas ajustable*

- Los apoya-cabezas están diseñados para ayudar a evitar el riesgo de lesiones del cuello:
 - Para elevar el apoyacabezas, súbalo.
 - Para bajarlo, empujelo hacia abajo mientras aprieta el seguro.
- El apoyacabezas se puede inclinar hacia adelante en tres posiciones distintas tirando del apoyacabezas hacia adelante. Para ajustarlo hacia atrás, tire del apoyacabezas completamente hacia adelante hasta la posición más alejada y suéltelo.

♦ *Apoyacabezas activo (si están equipados)*

- El apoyacabezas activo (no instalado en todos los modelos) está diseñado para moverse hacia adelante y hacia arriba al detectar un impacto trasero.
- Esto ayuda a impedir que la cabeza del conductor y de los pasajeros se sacuda violentamente hacia atrás e impide las lesiones de cuello tan comúnmente producidas por accidentes relativamente leves.

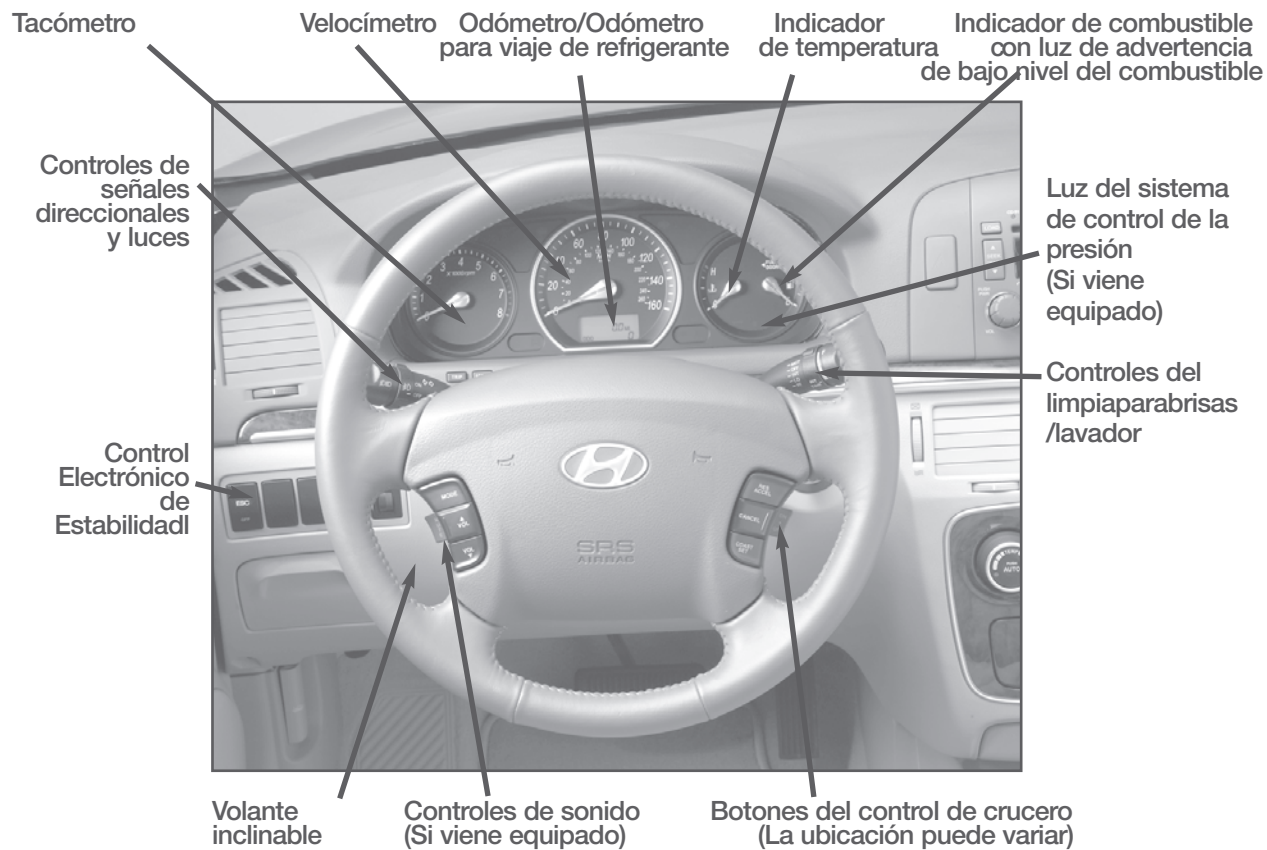


Apoyacabezas activo

♦ Instrumentos y controles

Grupo de instrumentos y luces indicadoras. Consulte el Manual del Propietario para detalles.

- Muestre el velocímetro, el tacómetro, los indicadores de gasolina y de temperatura y el odómetro.

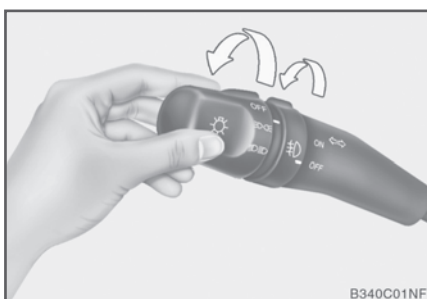


♦ Controles en el vástago— lado izquierdo (IQS)

Indicador de luces delanteras/direccionales

- Para hacer funcionar las luces, voltee el barril de la punta del interruptor de funciones múltiples. La primera posición prende las luces de estacionamiento, las luces laterales, las luces traseras y las luces del tablero de instrumentos. La segunda posición prende las luces delanteras.

NOTA: El encendido debe estar en la posición "ON" para prender las luces delanteras.



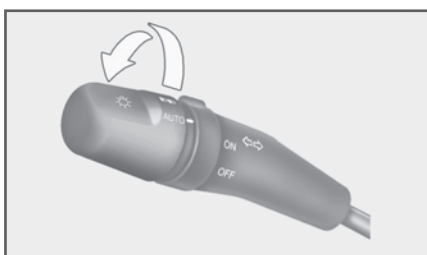
Indicadores de luces delanteras/direccionales

Apagado automático de la luz de estacionamiento

- Si no apaga las luces de estacionamiento ("OFF") después de manejar, éstas se apagan automáticamente al abrir la puerta del conductor. Para prenderlas otra vez ("ON"), simplemente debe volver a poner la llave de encendido en la posición "ON".

Encendido automático de las luces delanteras

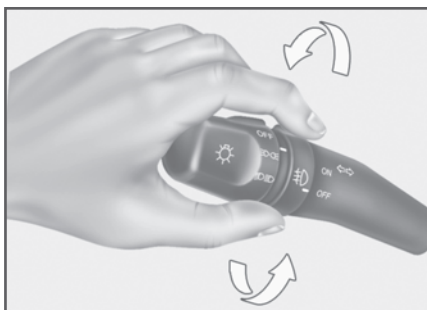
- Para controlar automáticamente las luces delanteras, gire el barril de la punta del interruptor de funciones múltiples hasta la posición "AUTO". Las luces traseras y delanteras se encenderán y apagaran automáticamente según la iluminación externa.



Control automático de luces delanteras

Luces antiniebla

- Gire el interruptor de las luces antiniebla hasta la posición "ON". Se encenderán cada vez que se enciendan las luces delanteras bajas y se apagaran cuando se enciendan las luces delanteras altas.

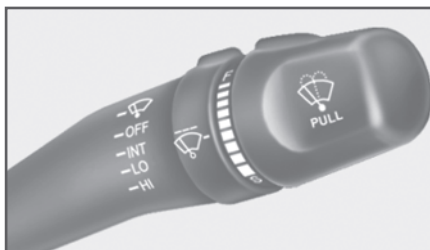


Luces antiniebla

♦ *Controles en el vástago— lado derecho (IQS)*

Limpiaparabrisas

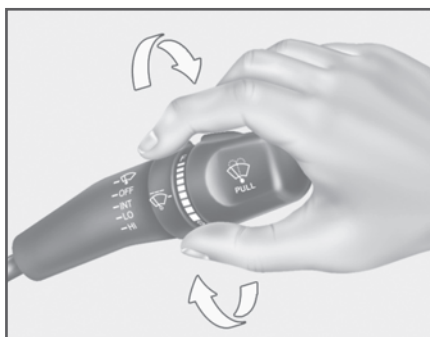
- El interruptor del limpiaparabrisas tiene tres posiciones:
 1. Funcionamiento intermitente del limpiaparabrisas
 2. Funcionamiento lento
 3. Funcionamiento rápido



Limpiaparabrisas

Funcionamiento intermitente del limpiaparabrisas

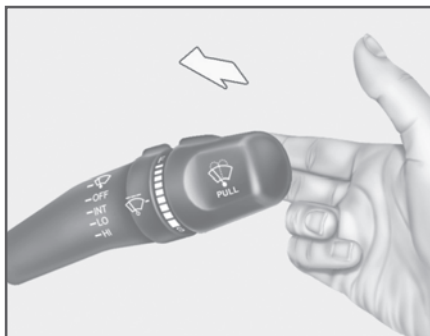
- Para usar la característica de limpiaparabrisas intermitente, ponga el interruptor en la posición "INT". Con el interruptor en esa posición, el conductor puede ajustar el intervalo de limpieza entre 1 y -18 segundos aproximadamente, al voltear el barril de ajuste de intervalo.
- Al empujar el interruptor del limpiaparabrisas hacia arriba se obtiene una sola pasada. • Además, en ese ajuste intermitente, la velocidad del limpiaparabrisas varía automáticamente, dependiendo de la velocidad a la que vaya.



Limpiaparabrisas intermitentes

Lavadores de parabrisas

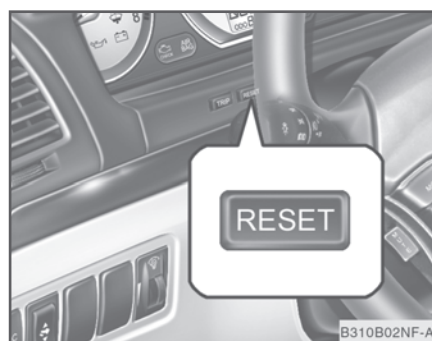
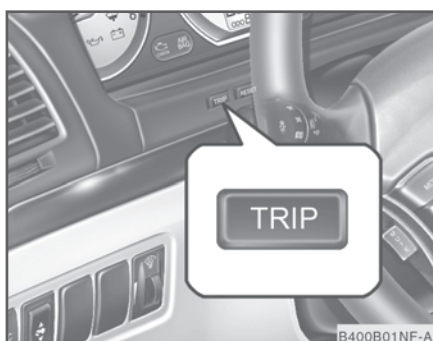
- Para usar el lavador del parabrisas, hable la palanca hacia el volante. Al accionar la palanca, los limpiaparabrisas recorren el parabrisas automáticamente dos veces. El lavador sigue funcionando hasta que se suelte la palanca.



Lavador de parabrisas

♦ **Computadora para viajes (IQS)**

- La computadora para viaje proporciona información sobre:
 - Distancia del viaje
 - Tiempo de conducción:
 - Velocidad promedio
 - Consumo promedio de combustible
 - Distancia hasta vaciar el tanque
- Presione el botón Reset durante más de un segundo para restablecer individualmente cada pantalla de información.
- Si presiona el botón Trip la alternará de una lectura a otra.



♦ **Sistema de Frenos Antibloqueo (ABS)(IQS)**

ABS ayuda al conductor a mantener la estabilidad direccional (conducción) durante situaciones de frenado de emergencia. El ABS es un sistema de frenado controlado por una computadora que modula la presión del freno durante situaciones de frenado fuerte y paradas de pánico, e impide que las ruedas se bloqueen y resbalen. Cuando los sensores de velocidad de las ruedas detectan que una rueda se va a bloquear, la computadora ABS modula la presión del líquido de frenos para que las ruedas sigan girando y mantengan su tracción. Un conductor que no haya experimentado ABS antes sentirá la modulación de la presión en el pedal del freno y se preguntará si hay algún problema con el sistema de frenos. La modulación de la presión es normal e indica que el sistema funciona correctamente.

♦ **Sistema de control de tracción (TCS) (ECI) (si viene equipado)**

TCS ayuda a impedir el resbalamiento de la rueda motriz en las superficies resbalosas o con gravilla durante la aceleración, al manipular electrónicamente los frenos y el motor para impedir el resbalón de la llanta y controlar la tracción.

Cuando una rueda patina, el sistema:

1. Desactiva el motor.
2. Pulsa los frenos hasta que el sensor detecta tracción normal. Cuando el sistema se activa, la luz de control de tracción comienza a parpadear.

♦ **Control electrónico de estabilidad (ESC) (IQS) (si viene equipado)**

- El interruptor de ESC permite que el conductor apague el sistema de control de estabilidad si lo desea.
- Si se apaga el interruptor, se encenderá una luz de advertencia de ESC en el grupo de instrumentos.
- Cuando se vuelva a encender el motor, se activará el sistema ESC, aunque antes estuviera en la posición de apagado.
- Si el ESC frena activamente el vehículo, destellará la luz de advertencia de ESC.



Interruptor de ESC

NOTA: El control electrónico de estabilidad también activa y desactiva el sistema de control de tracción (TCS) (IQS)

♦ **Sistema de control de presión de las llantas (TPMS) (IQS)** – **El Tucson actualmente tiene TPMS**

TPMS es un sistema de seguridad que alerta al conductor si una o más llantas del vehículo están poco infladas. Cuando la presión de una llanta desciende a menos de 30 psi, se encenderá un luz anaranjada/ámbar en el panel de instrumentos a la derecha del odómetro, notificando al conductor que la presión de una o más llantas es baja. No indica qué llanta está baja y tampoco indicará si alguna llanta tiene exceso de presión.

♦ **Tracción en las 4 ruedas (IQS) (si viene equipado)**

Santa Fe (3.5 V6) y Tucson: Es un sistema totalmente controlado eléctricamente que funciona rutinariamente en la tracción delantera para un máximo ahorro de combustible, pero que transfiere automáticamente hasta un 50% de la torsión disponible instantáneamente a las ruedas traseras cuando las condiciones lo requieren. El sistema es idéntico en ambos vehículos, excepto que el Tucson tiene una función de bloqueo 4WD seleccionable.

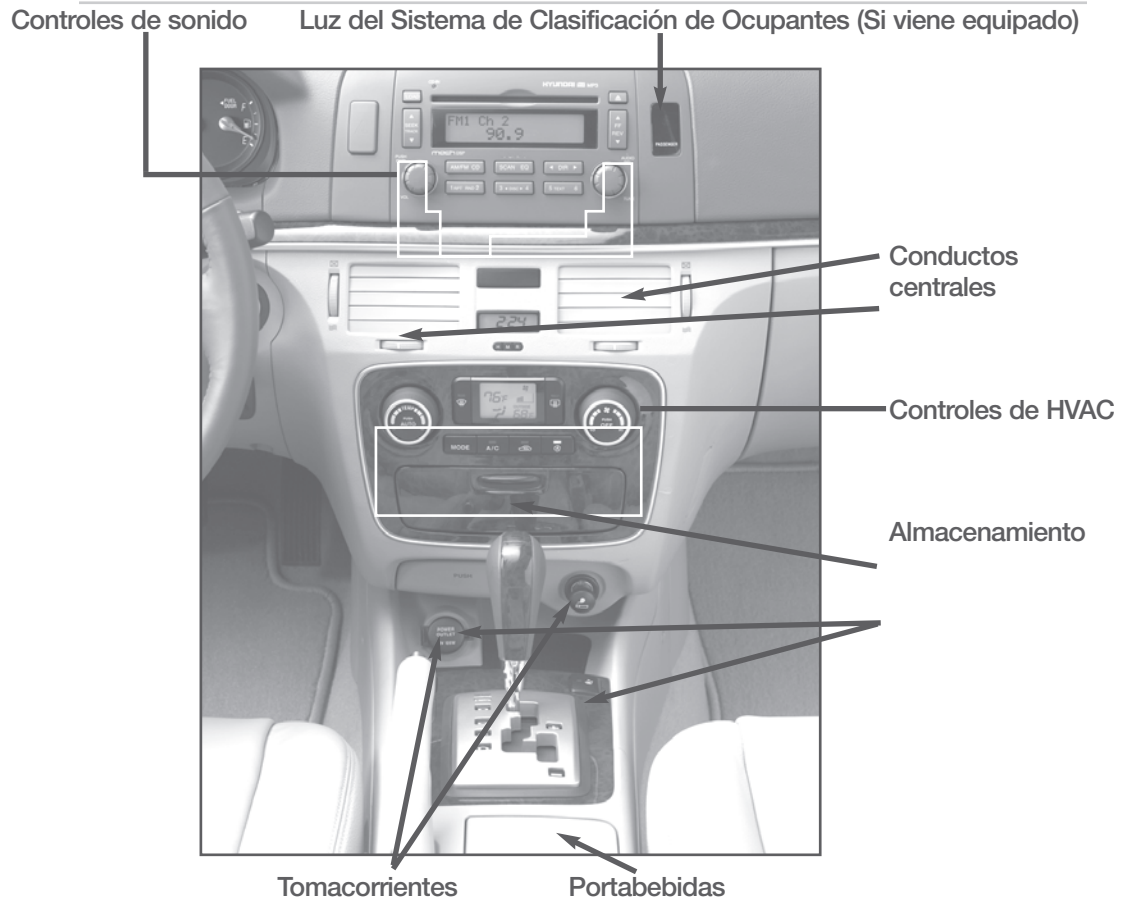


Botón de bloqueo de las 4 ruedas del Tucson

Santa Fe (2.7 V6): Un sistema 100% mecánico que funciona con flujo de potencia continuo del 60% a las ruedas delanteras y el 40% a las ruedas traseras. Está enganchado siempre y no requiere sensores o acciones por parte del conductor.

Repase los Manuales del Propietario adecuados para obtener detalles completos sobre los sistemas Hyundai con tracción en las 4 ruedas.

♦ Consola central



♦ Sistema de clasificación de ocupantes (OCS) (IQS)

El sistema de clasificación de ocupantes detecta la presencia de un pasajero en el asiento delantero y bajo ciertas condiciones desactiva la bolsa de aire del pasajero delantero. Con el OCS, si el asiento del pasajero delantero no está ocupado o está ocupado por un pasajero que el sistema identifica como un menor y el indicador muestra "PASSENGER AIRBAG OFF" (bolsa de aire del pasajero desactivada), las bolsas de aire delanteras del pasajero estarán desactivadas y no se desplegarán ante un choque frontal. Si el indicador "PASSENGER AIRBAG OFF" no está iluminado, entonces la bolsa de aire del pasajero se desplegará ante un choque frontal.

NOTA: No debe colocarse equipaje u otro tipo de carga en el asiento del pasajero delantero. Esto puede permitir que se despliegue la bolsa de aire frontal o lateral para el pasajero, en caso de un accidente.

- Aun con el OCS, nunca se debe colocar en el asiento delantero un sistema de contención de menores. Recomiende a todos sus clientes que los menores de 13 años viajen en el asiento trasero.



Luz indicadora de OCS

♦ **Sistema de calefacción/ventilación/aire acondicionado (IQS)**

Repase las siguientes operaciones del HVAC en el vehículo de modo que se sienta cómodo al demostrárselas a un cliente.

Para desempañar el interior del parabrisas (IQS)

- Ponga el control de flujo de aire en la posición deseada. El control de toma de aire cambiará al modo "Fresh" automáticamente en los sistemas de aire acondicionado automáticos y manuales.
- Ponga el control de temperatura en la posición deseada.
- Ponga la velocidad del ventilador entre las posiciones 1 y 4.

Para descongelar o desempañar el exterior del parabrisas (IQS)

- Ponga el control de toma de aire en la posición de desempañamiento. El control de toma de aire cambia a modalidad fresca automáticamente.
- Ponga el control de temperatura en tibio.
- Ponga la velocidad del ventilador en la posición 3 ó 4.

Consejos prácticos

- Si el aire acondicionado se hace funcionar constantemente en el nivel de desempañamiento del piso o desempañamiento, puede empañar la parte exterior del parabrisas. Si sucede eso, ponga el control de flujo de aire en la posición a nivel de la cara y el control de la velocidad del ventilador en la posición lenta.
- Para alta humedad: Use la posición de desempañamiento con el aire acondicionado y la posición de toma de aire fresco para mayor acción de desempañamiento.
- El aire del sistema de calentamiento/enfriamiento entra a través de las rejillas al frente del parabrisas. Cerciórese de que no estén obstruidas con hojas, nieve, hielo u otras obstrucciones.
- El filtro de aire interior (localizado detrás de la guantera) se debe cambiar cada 10.000 millas o una vez al año. Si se maneja bajo condiciones rigurosas como carreteras polvorientas o destapadas, es necesario cambiar el filtro con mayor frecuencia.
- En modelos con Control de temperatura completamente automático (ATC): Si el conductor le hace algún ajuste al sistema de calefacción/aire acondicionado, debe presionar el botón AUTO para regresar al funcionamiento completamente automático.
- Los modelos con control automático de la temperatura también pueden tener un Sistema de calidad de aire (AQS). El AQS es un sistema que controla el ambiente y cambia al modo de recirculación cuando detecta contaminantes perjudiciales en el exterior y vuelve a tomar aire exterior cuando detecta aire limpio..

♦ **Controles del radio (ECI)—consulte el Manual del Propietario para obtener detalles**

Aunque los sistemas de entretenimiento modernos son complejos, los clientes esperan que usted sepa cómo hacerlos funcionar. Practique en el vehículo hasta conocer las siguientes operaciones básicas, no sólo para el radio sino también para los reproductores de CD y MP3.

Preselección de emisoras

- En la memoria se pueden programar 6 emisoras de AM y 12 de FM. Para programar las emisoras:
 1. Apriete el selector de frecuencia para escoger AM, FM o FM2
 2. Sintonice la emisora deseada al buscarla (seek), explorar (scan) o sintonizarla manualmente.
 3. Determine el botón que va a usar para preestablecer la emisora.
 4. Mantenga apretado el botón de la emisora durante más de dos segundos. El sistema emitirá un sonido y aparecerá un indicador de botón de selección en la pantalla que señala el botón escogido. Suelte el botón y proceda con la programación de la siguiente emisora preferida.

♦ **Funcionamiento del reproductor/cambiador de CD y MP3 (si viene equipado)**

- **Presione el botón CD:** Inserte un CD y se reproducirá la primera pista. El reproductor está diseñado para discos estándar de 4,7 pulgadas y no para discos irregulares o minidisks.
- **Autoload:** Permite cargar hasta seis discos. Presione y sostenga el botón Load (Cargar) hasta que aparezca Autoload (Carga automática); después comience a cargar discos cada vez que aparezca "Insert CD" (Insertar CD).
- **Track Up/Down:** Va a la pista siguiente o anterior.
- **Scan:** Reproduce una parte breve de las pistas sucesivas. Para detener este escaneo, presione nuevamente el botón Scan (Escanear).
- **FF/REV:** Presione y sostenga para avanzar o retroceder rápidamente con sonido a través de una pieza. Suelte el botón para detener la acción. El volumen desciende automáticamente cuando se usa FF/RE.
- **RPT (Repetir):** Tiene cuatro modos—RPT Track, RPT DIR, RPT ALL, RPT OFF. RPT Track reproducirá continuamente la pista actual seleccionada. • RPT DIR: reproducirá continuamente el directorio de MP3 actual.
- **RPT ALL:** Reproducirá continuamente todas las pistas del disco actual.
- **RND (Aleatorio):** Tiene tres modos distintos—Random Disc, Random Directory (sólo para MP3) y Random Off.
- **RANDOM DISC:** Reproduce aleatoriamente pistas del disco que hay actualmente en el sistema de sonido.
- **RANDOM DIRECTORY:** Reproduce todas las pistas del directorio de MP3 actual en orden aleatorio.
- **DIR (Change Directory):** Cambia los directorios de MP3.
- **TXT:** Cambia el modo de texto de MP3. Cada presión del botón avanza a través de la siguiente información de pista de MP3: título de la melodía, nombre del artista, nombre del álbum, nombre del archivo, nombre del directorio y cantidad de pistas en el disco actual.
- **AUDIO SEL:** Gire la perilla para ver más caracteres.
- **Modos EQ (ecualizador):** El reproductor de CD tiene cinco modos de ecualizador—OFF, CLASSICAL (CLAS), POP, ROCK y JAZZ. Cada presión del botón EQ avanzará a la siguiente configuración de EQ:
 - El radio y el reproductor de CD tienen configuraciones de EQ independientes.
- **Audio Sel:** Al presionar y girar esta perilla se puede ajustar bajos, altos, medios, balance de parlantes y fusión.

♦ *Controles de sonido montados en el volante (si viene equipado)*

- Los cuatro botones son para el modo, la pausa, subir y bajar el volumen.
 - **Mute:** silencia el sonido; el sonido vuelve al presionarlo nuevamente.
 - **Volume Up y Down:** aumenta y reduce el nivel del sonido.
 - **Mode:** permite seleccionar el radio, el reproductor de cintas, el reproductor de CD o el cambiador de CD.

♦ *Espejo día/noche estándar*

El retrovisor interior estándar tiene sólo dos valores manuales, con reflejo (o día) y sin reflejo (o noche). Una vez que se lo fija en la posición opuesta, proporcionará visión sin reflejo. Esta posición sin reflejo se puede usar en la conducción diurna para reducir el reflejo del sol.

♦ *Retrovisor electrocrómico (atenuación automática) con HomeLink® y brújula (IQS) (si viene equipado):*

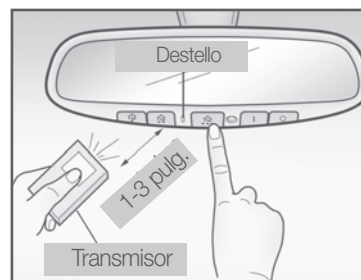
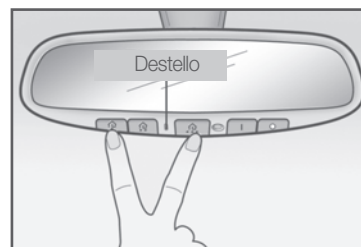
- El retrovisor electrocrómico es un espejo interior con atenuación automática para visión nocturna. Al manejar de noche, esa característica detecta y reduce automáticamente el resplandor del retrovisor. Los modelos con este tipo de espejo también traen mando universal HomeLink® integrado y brújula. HomeLink® permite que el propietario programe hasta 3 botones en el retrovisor, para activar la puerta del garaje, la verja de entrada a la propiedad, iluminación residencial, etc. El retrovisor en realidad aprende los códigos de varios transmisores existentes.

♦ *Instrucciones de programación básica de HomeLink®*

Cerciórese de ayudarle al cliente a programar el HomeLink® para garantizar que se haga bien desde el primer momento:

1. La llave del encendido debe estar en la posición "on".
2. Para la programación inicial: Mantenga apretados los dos botones HomeLink de los extremos (botones 1 y 3) hasta que la luz indicadora (localizada en la cara del retrovisor, entre los botones HomeLink 2 y 3) empiece a destellar (después de 20 segundos). Suelte ambos botones. No repita el paso uno para programar los dos botones HomeLink restantes.
3. Ponga la punta del transmisor portátil entre una y tres pulgadas de distancia de la superficie HomeLink, manteniendo la luz indicadora a la vista. (NOTA: La pila gastada en la unidad remota ocasiona problemas de programación.)
4. Utilice ambas manos para apretar simultáneamente el botón del transmisor portátil y el botón HomeLink deseado. NO SUELTE los botones sino hasta que complete el paso cuatro.
5. Continúe sosteniendo ambos botones hasta que la luz indicadora del HomeLink destelle, lentamente al comienzo y rápidamente después. Suelte ambos botones cuando las luces indicadoras destellen rápidamente. El destello rápido de la luz indica que la programación de la nueva señal de frecuencia fue exitosa.
6. Mantenga apretado el botón HomeLink que acaba de programar. Si la luz indicadora destella rápidamente durante dos segundos y permanece prendida, pase a la "Programación de Código Alternante", la cual debe completar el cliente en su casa. Si la luz indicadora es constante, la programación quedó completa. Para programar otros dispositivos en los botones HomeLink restantes, empiece con "Programación" paso dos.

NOTA: La información completa sobre programación se encuentra en el Manual del Propietario.



Si el cliente regresa y dice que el dispositivo programado no funciona, tal vez se deba a un sistema de código alternante, en cuyo caso debe seguir las instrucciones de Programación de código alternante aquí debajo.

Programación de código alternante (IQS)

Si el garaje tiene la característica de código alternante, la luz indicadora destella rápidamente y queda prendida después de 2 segundos. Para concluir la programación, dígame al cliente que siga estas instrucciones al llegar a casa. **(NOTA: Una segunda persona facilitaría la programación más rápida.)**

1. Localice el botón de programación en la unidad motorizada para abrir la puerta del garaje.
2. Apriete el botón de programación en la unidad motorizada para abrir el garaje, el cual activa la "luz de programación" — inicie el paso 3 dentro de 30 segundos
3. Apriete firmemente y suelte el botón HomeLink® programado. Apriete y suelte el botón HomeLink® por la segunda vez para concluir el proceso de programación (algunos motores para abrir puertas necesitan que el proceso se repita una tercera vez para completar la programación).

♦ *Luces para ver mapas/compartimiento para anteojos (si viene equipado):*

Las luces dobles para ver mapas se encienden y apagan con un solo toque y dirigen la luz a un área específica para brindar la máxima iluminación en una zona en particular con un mínimo de reflejo. El compartimiento para anteojos se abre y cierra de un solo toque.

♦ *Techo corredizo solar (IQS) (si viene equipado):*

Para abrirlo, cierre o incline el techo corredizo; la llave de encendido debe estar en la posición "ON". Muestre el funcionamiento. Si viene equipado, muestre la función de apertura/cierre automático. (Vea el Manual del Propietario para consultar sobre el funcionamiento manual del "cigüeñal" y otros detalles.)

♦ *Funcionamiento de los tapasoles/espejos de visera*

Algunos vehículos tienen espejos de visera iluminados. La iluminación se ha dirigido al rostro del usuario para obtener mejor luz con menos reflejo.

♦ *Luz de cubierta (IQS)*

La luz interna tiene tres botones:

- **PUERTA:** En la posición "DOOR", la luz interna prende al abrir cualquier puerta, sin que importe la posición de la llave de encendido. La luz se extingue gradualmente 5 segundos después de cerrar la puerta.
- **ON:** En la posición "ON", la luz permanece constantemente prendida.
- **OFF:** En la posición "OFF", la luz permanece completamente apagada.

◆ Debajo del capó

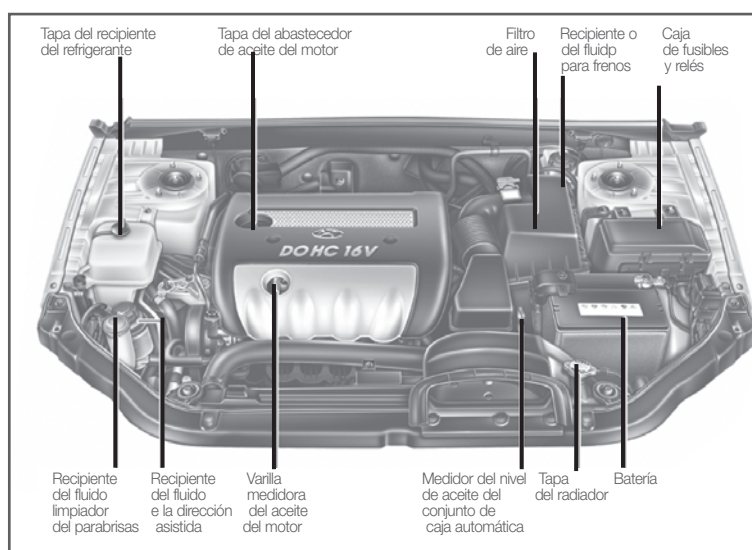
◆ Resumir la entrega

- Las encuestas recientes de J.D. Power and Associates han mostrado que una manera segura de hacerles comprender a los clientes que usted se preocupa por ellos es hacer dos cosas al final de la entrega.
- Primero, introduzca unas pocas preselecciones de radio de sus estaciones favoritas para que tengan música que les resulte familiar en el camino de regreso a casa cuando se van del concesionario.
- Segundo, abra el capó y revise el aceite del motor. Aunque sepa que se ha revisado bien en el Departamento de Servicios, esta revisión adicional le muestra al cliente que usted realmente se preocupa.

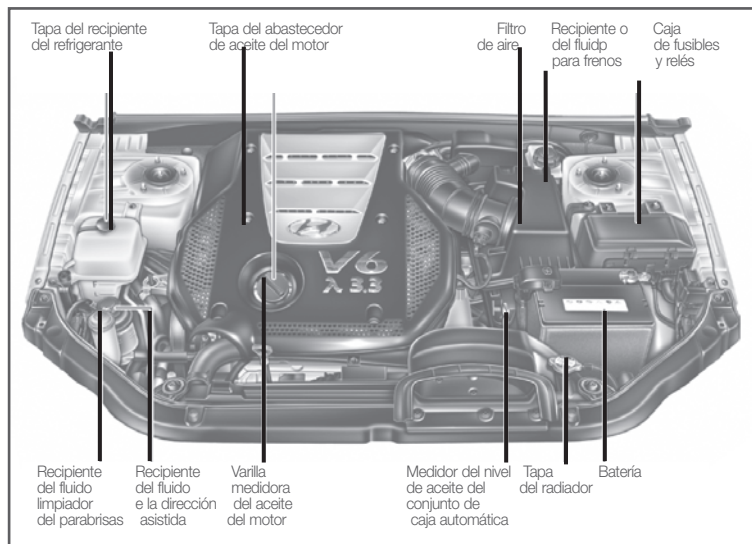
◆ Debajo del capó (IQS)

Abra el capó y hable sobre los elementos de mantenimiento. Consulte el Manual del Propietario para obtener la programación de mantenimiento del vehículo.

Compartimiento del motor (DOHC de 4 cilindros) (se muestra el de 2.4 litros)



Máquina (V6 DOHC) (se muestra el de 3,3 litros)



Mantenimiento—¿Qué recomendará?

♦ Mantenimiento programado

Recomiende el Departamento de Servicios de su concesionario. Asegúrese de dedicar algunos minutos para familiarizar al cliente con el programa de mantenimiento que aparece en el Manual del Propietario de su nuevo Hyundai. Seguir estas recomendaciones ayuda a asegurarse de que obtengan el máximo rendimiento de su nuevo vehículo al tiempo que mantienen la garantía intacta y el vehículo en correcto funcionamiento. Se deben realizar los servicios de mantenimiento especificados para garantizar el rendimiento y buen control de emisiones. Indique a los clientes que acudan al concesionario para satisfacer sus necesidades de servicios o que conserven recibos de todos los servicios realizados al vehículo si los hacen fuera del concesionario, para proteger la garantía.

♦ Cambios de aceite—¿7.500 millas o 3.750 millas?

- Condiciones normales de conducción: para conducción normal, el intervalo recomendado es 7.500 millas entre cambios de aceite.
- **Condiciones de conducción severas:** En la conducción congestionada actual, los cambios constantes de tránsito que para y sigue producen condiciones de conducción severas. Todos los fabricantes coinciden en que, bajo estas condiciones, los puntos de mantenimiento como los cambios de aceite y filtro del motor, los cambios de filtro de aire y los cambios de líquido de transmisión se deben realizar con más frecuencia. Para esta situación de conducción, el intervalo recomendado es 3.750 millas entre cambios de aceite. Si tiene preguntas sobre el mantenimiento en condiciones de conducción severas, verifíquelo con el Departamento de Servicios o consulte el programa de mantenimiento en el Manual del Propietario.

Algunos ejemplos de condiciones de conducción severas son:

- Condiciones de conducción con paradas y arranques frecuentes
- Conducción reiterada en distancias breves de menos de 5 millas a temperatura normal o menos de 10 millas en temperatura de congelamiento
- Motor encendido durante períodos prolongados o conducción de largas distancias a baja velocidad
- Conducción en terrenos rugosos, polvorientos, lodosos, con piedras o salitrosos
- Conducción en áreas que usan sal u otros materiales corrosivos o en climas muy fríos
- Conducción en áreas arenosas
- Conducción en zonas de tránsito pesado en temperaturas de más de 90 °F (32.22 °C)
- Conducción en subidas, bajadas o caminos de montaña
- Arrastre de remolques o uso de un “camper” o parrilla portaequipajes
- Conducción a velocidades de más de 100 mph

NOTA: Los programas de mantenimiento varían según los modelos. Muestre el programa de mantenimiento del Manual del Propietario del vehículo al cliente y hágale conocer los intervalos clave de servicio para el vehículo que compra

♦ Remolque o remolcado del vehículo

- Si el cliente piensa remolcar con su automóvil Hyundai, primero debe consultar con el Departamento de Tránsito de su estado para determinar los requisitos legales. Los requisitos varían según las leyes de los estados con respecto al remolque de remolques, automóviles u otras clases de vehículos o aparatos.
- Las capacidades de remolque son distintas para cada modelo de Hyundai. Consulte el Manual del Propietario para detalles.